بسم الله الرحمن الرحيم

بحث بعنوان

أخلاقيات العمل في المكتبات

إعداد

ماجد مصطفى شامان الدبيس

أخلاقيات العمل في المكتبات

تعريف الأخلاق:

لغة: تعني الطبع والسجيَّة والعادة والمروءة والفطرة.

اصطلاحًا: هي حالة للنفس واعية لها وإلى أفعالها من غير فكر ولا روية، وهذه الحالة تقسم إلى قسمين: منها ما يكون طبيعيًا ومثاله: الذي يضحك ضحكًا مفرطًا من أدنى شيء يعجبه،

ومنها ما يكون مستفادًا بالعادة والتدّرب، ثم يستمر عليه حتى يصير ملكة وخُلقًا. يقول أبو حامد الغزالي في الخلق والتخلق: "أي حسن الظاهر والباطن".
ويقول (كانتْ): "الخُلق هو طبيعة الإرادة".[1]
أخلاقيات العمل في المكتبات ومراكز المعلومات:

إنَّ لكل مهنة أو عمل تحكمه قوانين وقواعد وأخلاقيات، والهدف من وضعها الإلتزام بما يساعد في نجاح هذه المهنة، والأخلاقيات هي وحدها التي تحكم الفرد في حسن التصرف أو عدمه، ولذلك فإن ثقافة الأخلاق المهنية التي يدعو إليها كل العالم للتحلي بها، لهي الدليل على نجاح أو فشل العمل أو فشل القائمين عليه.

وأهم محاور أخلاقيات العمل في المكتبات ما يلي:
أولاً: علاقة الإدارة بالعاملين:

1- على الإدارة أن تضع في مؤسستها أو المكتبة التابعة لها ضوابط وإجراءات؛ تجعل الموظف يلتزم بأخلاقيات العمل، وأن يكون هناك عقوبات رادعة لمن يخالف الأنظمة والقوانين المعمول بها لدى المكتبة.

2- ضرورة وجود الثقة بين الموظفين والإدارة: بحيث تجعل الإدارة لدى الموظف الشعور بالصدق والأمانة والعدل؛ مما يحفّز العاملين للتفاني في العمل والإبداع، وعكس ذلك يحدث إذا لم تلتزم الإدارة بوعودها وصدقها مع الموظفين، فإن ردة فعل الموظف تكون سلبية اتجاه المؤسسة وبالتالي لا يثق بها ولا بوعودها، ويستمر بالبحث عن البديل الأفضل الذي يجد فيه الراحة والعدل والأمانة. ونتيجة لهذه الأخلاقيات الحسنة يتم جذب كفاءات عالية، بينما ينفر الكثير من الكفاءات إذا لم تلتزم المؤسسات بأخلاق المهن الحسنة.

ثانيًا: علاقة العاملين في المكتبات أو المؤسسات فيما بينهم:

إنَّ ثقافة الصدق والتعاون والاحترام والأمانة، هي الثقافة التي يجب أن تكون سائدة بين الموظفين؛ ممّا يؤدي إلى تفجُّر طاقات العاملين بالعلم والإنجاز الثقافي، ونمو المؤسسة وتطورها، ونقلها من مرحلة إلى أخرى مليئة بالحيوية والإنتاج، بينما إذا سادت ثقافة الكذب والخداع والإساءة بين العاملين فهذا ينذرُ بوجود عوامل فشَلِ المؤسسة؛ نتيجةً لعدمِ وجود روح التعاون بين العاملين.

ثالثًا: علاقة العاملين بالمستفيدين أو بزوّار المكتبة:

إنَّ أيّ موظف في عمله يجب أن يأخذ بعين الإعتبار الأشخاص المحيطين به، أو الأشخاص الذين يقدم لهم الخدمة. ولكي يشعر بالنجاح والسعادة لابدَّ أن يكوّن علاقات حسنة مع الآخرين[2]. يقول جيمس فان فليت: " تعرّف إلى حاجات الطرف الآخر ورغباته حتى تتمكن

---

[1] ناصر، إبراهيم- التربية الأخلاقية- ط1، عمان: دار وائل للنشر، 2005،ص 21-24.
[2] www.ssic2008.com/assets/files/PDF/351-400/357.pdf

من مساعدته في إشباعها"[3]. لذا، فإن العاملين بالمكتبات يجب أن يتعرَّفوا إلى حاجات المستفيدين من خلال بناء علاقات طيبة معهم، حتى يتعرَّفوا إلى ثقافتهم وطرق تفكيرهم، ومن ثم يقدّموا لهم المطلوب أو ما يحقق رغباتهم.

رابعًا: القدوة الحسنة:

ولكي يكون العمل المكتبي أكثر إتزانا وتنظيمًا، لا بدَّ أن يتناغم القول والعمل أثناء تقديم الخدمات المختلفة، أو توجيه الإرشادات والنصائح للآخرين، فلا يجوز أن يقوم الموظَّف بعملٍ مخلٍّ أو منافٍ لأدبيات التعامل مع الآخرين، ويطلب من المستفيدين الإلتزام بالأدبيات العامة مثل: رفع الصوت داخل المكتبة، ويطلب من الآخرين الإلتزام بالصمت وغير ذلك، فلا بد أن يكون المكتبي على دراية وعلم وحسن خُلق؛ لكي يكون قدوة طيبة للآخرين.

ثالثا : أخلاقيات أخصائي المعلومات:

إنَّ الهدف من وجود مبادئ بأخلاقيات مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات لدينا، لا تكمن في عملية تجميل صورة المهنة أو المنتسبين لها أمام الآخرين، بقدر ما تهدف إلى وجود أطُر تحدِّد وتبيِّن لاختصاصي المكتبات والمعلومات مسئولياتهم تجاه المهنة والمجتمع والآخرين. وكذلك توضح وتبيِّن للمجتمع وللآخرين الذين هم المستخدمون والمستفيدون من خدماتهم المبادئ والمسئوليات التي تحكم اختصاصيِ المكتبات والمعلومات في التعامل معهم.

لذلك فإن للسلوك الإنساني الحَسَن نتيجة، فاختصاصي المعلومات بطبيعته الإنسانية التعامل مع كل الشرائح المختلفة، فلا بدَّ أن يتحصَّل على هذه النتائج. "قال بعض البُلغاء: الحَسَنُ الخَلَقِ مِنْ نفسهِ في راحة، والناسُ منه في سلامة، والسيءُ الخلق الناس منه في بلاء، وهو من نفسهِ في عناء. فإذا حَسُنَتْ أخلاق الانسان كَثُرَ مصَافوهُ، وقلّ معَادوهُ، فتَسهّلت عليه الأمور الصِعَاب، ولانَت له القلوبُ الغضاب". وعند أحمد بسند رجاله ثقات عن عائشة -رضي الله عنها- : "صلة الرحم وحسن الجوار وحسن الخلق يعمران الديار ويزيدان في الاعمار" [4].

وقال بعض الحكماء: من سعة الأخلاق كنوز الأرزاق، وقلة الأعداء المجحفين. ولذلك قال النبي -صلى الله عليه وسلم-: " أحبُّكم إليَّ احسَنُكم أخلاقاً، المُوَطَّئُونَ أكنافاً الذين يألفون ويؤْلفون"[5]. وحسن الخُلق أن يكون سهل العريكة، ليِّن الجانب، طلْق الوجه، قليل النفور، طيِّب الكلمة.)[6] هذه نتائج الأخلاق الكريمة والتي هي دليل واضح لكل من يريد أن يستأنس بها ويتحصل عليها. وسوف نعرض أهم العناصر والمبادئ السلوكية التي ترى ضرورة تقيد العاملين في مؤسسات المعلومات بها، وهي على النحو التالي:

1 - مبادئ تتعلق باحترام النظام وطاعة الرؤساء وتشمل: تقبّل المتابعة والنقد الذاتي والتقويم بروح متسامحة، والطاعة في الانضمام إلى أي فريق عمل يراه الرئيس مناسبا، واحترام الأنظمة والقوانين التي يصدرها المدير لصالح العمل، والولاء والانتماء ويقظة الضمير تجاه مسؤوليات العمل.

---

(3) فليت، جيمس - الدليل الدائم للنجاح مع الناس- ط3 : الرياض، ترجمة مكتبة جرير،2004 ص35

(4) فتح الباري، كتاب الأدب، حديث رقم 5639

(5) أخرجه الطبراني.

(6) الماوردي، ابي الحسن علي بن محمد بن حبيب البصري- أدب الدنيا والدين-ط5-بيروت: دار الكتب العلمية،2008،ص207-208.

2- مبادئ تتعلق بالتعامل مع زملاء العمل وتشمل: التعامل مع الزملاء بناء على أسس أخلاقية تقوم على الاحترام والمودة، وتجنب غيبتهم والتجريح بهم، وتقديم النصح لمن يحتاج النصيحة من زملاء العمل الأقل خبرة، مع الإعتراف بفضل أصحاب الفضل، التزام المنطقية عند مناقشة إي قضية، والتزام المثالية في مجريات الحوار والبعد عن التحيُّز، وقبول مبدأ المنافسة الشريفة التي تُبْعِد عن التحاسد والتباغض.

3- مبادئ تتعلق بالتعامل مع المستفيدين وتشمل:

- **الصبر** و خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور مع احتمال وتقدير موقف المستفيد في استعجاله النتائج.
- **الصدق والأمانة** لتحقيق التقدم المهني وضمان استفادة جمهور المكتبة من عملها، وإسهاماتها ينبغي إنجاز العمل بصدق وأمانة.
- **التواضع وعدم التعالي** وهو مطلوب في التعامل مع المستفيد، والرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات إليهم، والتزام الأدب في المعاملة، من بشاشة ورفق ولين في الكلام والألفاظ الحسنة، والابتعاد عن الألفاظ القبيحة.
- **الإحساس باحتياجات المستفيدين،** من خلال تكريس الموظف وقت عمله في تلبية احتياجاتهم، والإصغاء ثم المناقشة وحسن الإصغاء لطلبات المستفيدين ومشاكلهم البحثية والمعلوماتية، والرد على استفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم.
- **تحقيق الامتياز المهني:**
- وذلك من خلال احترام التخصص والمهنة، فلا يجعل العوامل الإجتماعية السلبية أو ذات العلاقة ببيئة العمل؛ تؤثر على أخلاقه في تأدية عمله، وإتقان العمل، والمحافظة على المستوى الجيد في أدائه في جميع مرافق المؤسسة المعلوماتية.
- كذلك الحرص على تطوير الذات، واكتساب الخبرة؛ ليكون واسع الإطلاع والثقافة والإلمام بأهم التطورات التي جَدّت في مجال التخصص، والمبادرة إلى تطوير مهنة المكتبات، بدراسة ومناقشة الأنظمة والتشريعات والخدمات التي أثبتت عدم جدواها من خلال العمل، ورفع ذلك للمعنيين بالتطوير والتغيير. وحماية الخصوصية، وتوصيل المعلومات دون تصريحات أو مضايقات أثناء استخدام البريد الإلكتروني، وحماية الملكية الفكرية، ومنع التوزيع غير المرخّص للمواد المسجلة والمحافظة على حقوق التأليف والنشر.
- ومما سبق يتضح لنا أن الأخلاقيات المهنية يحكمها ثلاثة اتجاهات هي: التكوين الشخصي الذاتي للفرد، والبيئة التي ينتمي إليها، والتشريعات المهنية. [7]

وفيما يلي مجموعة من المكتبات التي تناولتها في البحث:

أولاً: أخلاقيات العمل في المكتبات الجامعية

تنعكس أخلاقيات كل من الطالب والعامل والمدير بشكلٍ مباشرٍ نحو مفهوم الثقافة الاجتماعية، حيث تشكل المكتبة الجامعية حلقة كاملة من حلقات الثقافة متعددة الأصول والاتجاهات.فهناك إدارة المكتبة، والتي من شانها إدارة الأعمال الشاملة في المكتبة، ووضع المنهجية وإصدار القرارات، ووضع الخطط والتعليمات. وهذا يعني أن تكون الإدارة على وعيٍ شاملٍ بما يحيط بكل شؤون المكتبة وأقسامها المتعددة.

---

(7) http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15160

ولكي تكون الإدارة ناجحة؛ لا بد أن تكون على مستوىً عالٍ من ثقافة العمل في المكتبات المتعدد السلوك، حيث تتعامل مع نماذج مختلفة، وذات ثقافات متعددة، ترتكز على عدة محاور بشرية، منها: الموظف، والعامل، والطالب، والأستاذ الجامعي، والمستخدم من المجتمع المحلي.

إنه مجتمع بعينه، يضم مختلف السلوكات والثقافات المختلفة، ناهيك عن الأمزجة والنفسيات المتنوعة والمتعددة. إن هذا المجتمع يحتاج إلى من يديره ويرشده، ويوفر له المكان الهادئ والتعليمات التي تحكم العامل والمستخدم في نفس الوقت، وأن يكون لديه القدرة على الحكم على الأشياء؛ وأن يكون متزناً يضع الأمور في نصابها. وكان لا بد من وجود صفات تحكم أخلاقيات وقيم العمل في المكتبات ومراكز المعلومات والتي تتمثل في ما يلي:

أولا - الإدارة:

صفات الإدارة الناجحة:

1- **التحصيل الأكاديمي**: أن يكون مدير المكتبة حاصلا ًعلى مؤهل أكاديمي يؤهله لمجاراة التطورات العلمية والأكاديمية، ويتطلب ذلك الحنكة والمعرفة الإدارية؛ التي ينتج عنها إقناع الآخرين.

2- الاهتمام بالوقت:

على المدير أن يكون على قناعة تامة بأهمية الوقت، وأن إضاعة الأوقات؛ هو هدرٌ للمال العام، وهدرٌ للجهود، وسببٌ في تمييع العمل وضعف الإنجاز.

3- **الثقة بالنفس:**

من أسباب نجاح المدير، أن يجد دائمًا في نفسه الثقة، التي تجعله قادرًا على تحقيق أهدافه، وأنه المعني في التغيير، وقادرًا على ذلك ضمن المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة لديه، ويستطيع فعل ما يريد بجدٍ وإخلاصٍ ضمن ضوابط محددة.

4- شخصية مؤثرة:

الناظرُ إلى أصحاب الإدارات، ربما يستطيع أن يحكم عليه بالنجاح أو الفشل؛ من خلال تأثيره بالآخرين، وبقدرته على التسلسل في طرح الأفكار، وامتلاكه للمعلومة وإحاطته بها وأسلوب طرحها، وجرأته في اتخاذ القرار المناسب.

5- المعاملة الحسنة:

على المدير أن يدرك أن العاملين هم بشر، لديهم مشاعر وأحاسيس، قادرين على التمييز بين الحق والباطل، يرغبون أن يُعاملوا باللطف والإنسانية. لذا، فإن على المدير أن يعرف من أين تؤكل الكتف، وكيف يحصل على محبة العاملين. فالمعاملة الإنسانية والشعور المرهف بأهمية العاملين واحترامهم من قبل الإدارة، له الأثر الكبير في نفوس العاملين في جذبهم وإخلاصهم بعملهم واحترامهم لمديرهم.

6- العدل والمساواة:

كما قيل: " العدل هو أساس الملك" ولكي يكون المدير قادرًا على تحمل المسؤولية كاملة ً، وقيادة الفريق بشكل متزن وبدون ارباكات عملية؛ فإنه لا بد أن يكون المدير على دراية بأهمية هذه الميزة الجليلة، والتي على أساسها ينهض بإدارته ويصل إلى درجة النجاح والرضا عن النفس.

7- تقبل أفكار الآخرين:

إن الإدارة الجيدة هي التي تسمو بموظفيها ولا تقلل من شأنهم؛ بل تفتح أبوابها وذراعيها لكل الأفكار الجديدة والمبتكرة، تدرسها وتأخذ بأحسنها، وكما قيل: **"حجرٌ صغير يمنع صخرةٌ ضخمة من الانزلاق"**.

8- الرجل المناسب في المكان المناسب:

لكل موظف قدراته وخبراته ومميزاته، ولكي يؤدي كلٌ وظيفته بشكل جيد؛ لابد من وضعه في المكان الذي يناسب طاقاته وإبداعاته، وتكون النتائج بعد ذلك مرضية للجميع.

9- تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية:

إن تغليب المصلحة العامة في الإدارة هو بحد ذاته نجاح؛ لأنه بعيد عن هوى النفس ورغباتها، وقريب من القضايا التي تكون عادةً عامة، وتخدم الجميع.

10- التشجيع:

إن ممارسة عنصر التشجيع يُعد بمثابة الوقود الذي يشعل القوة الدافعة داخل النفس البشرية؛ لتنطلق بكل براعة وحيوية نحو الانجاز وحب العمل، ويتم ذلك بمكافأة الأفراد المتميزون سواءً كان ذلك ماديًا أو معنويًا؛ ليشعر العامل بعد ذلك بالرضا نتيجة الاهتمام الخاص والتقدير للجهود المبذولة؛ ليزداد بعد ذلك حرصًا على تقديم الأفضل والأحسن.

11- التنوع في العمل:

إن حسن الإدارة يدعو إلى التنوع بالعمل، وتبديل المواقع؛ لكي لا يشعر العامل بالملل؛ ويتخلص من الروتين القاتل الذي يدعو إلى الفتور، لذا، التنوع مطلوب وهو من أفضل الأساليب المتبعة ؛ من أجل استثمار وتجدد طاقات الأفراد في مختلف مواقع العمل.

(وهناك صفات أخرى يمكن ذكر بعضها مثل:

- الصبر والنفس الطويل وقوة الاحتمال.
- الهدوء أمام الأزمات.
- ضبط النفس والتحكم في الأعصاب في المواقف المثيرة.
- القدوة الحسنة وطيبة القلب وكرم النفس.
- الصدق في إنجاز الوعود.
- الاقتصاد في الامكانات وترشيد استخدامها.
- حسن الاستماع والإنصات والتكلم بهدوء.
- الأمانة في العمل.
- التوكل على الله في العمل) [8].

أخلاقيات الإدارة والموظفين:

يُعد المدير هو المسئول المباشر الذي يتعامل مع الموظفين لذلك فإنه:

1- الموجه والمرشد والدليل الذي يستنير برأيه كل الموظفين،لذا، كان لا بد أن يتمتع المدير بحسن السيرة والسلوك وحسن الأدب في القول والفعل.

2- أن ينضبط بالدوام من البداية وحتى نهاية الدوام، وهذه من مسئوليات الإدارة التي تجزم وتضبط هذا الأمر بالنسبة لكل الموظفين.

3- أن يتحلى المدير أثناء الدوام بالانضباط، فلا يجوز له مغادرة عمله إلا بإذن مسبق من الإدارة العليا. وعلى المدير تشجيع الموظفين من خلال انضباط المدير نفسه بالدوام.

4- أن يتحلى بالقدوة الحسنة، يستطيع المدير أن ينمي لدى الموظفين ثقافات طيبة من خلال رؤيته الثاقبة، والتي من خلالها يمكنه أن ينشئ طاقم يحمل صفات مثالية تنبع من إرادة ذاتية ومراقبة داخلية، تنعكس بالتالي على طبيعة اتصالهم بالآخرين.

5- كسر الحواجز النفسية عند الموظفين، ربما يخجل الموظف من عمل شيء ليس من طبيعة عمله، أو أدنى من مستوى وظيفته، ولكن الأمر يبدو سهلاً لكي يتخلص الموظف من هذه

---

(8) http://www.alshirazi.com/compilations/administration/al_idara/chapter1/part4/01.htm

الثقافة، يبدأ المدير وعلى مرأى الموظفين بمحاولة عمل هذا الشيء بنفسه، مثل نقل قطعة من مكان إلى آخر أو غير ذلك، فيكون ذلك بداية التخلص من الحاجز النفسي الذي يقف بين الموظف وبين فعل هذا الشيء، فينطلق لينجز المطلوب احترامًا وتقديرًا لمديره.

6- الابتعاد عن الظلم وتحقيق العدالة بين الموظفين، وإعطاء كل ذي حق حقه، من خلال التعزيز المعنوي أو المكافآت المالية.

7- عقد الدورات العامة والمتخصصة للموظفين، مثل دورات الحاسوب، ودورات الدفاع المدني الخاصة بعمليات إخلاء المكان أثناء حدوث كوارث طبيعية. كذلك دورات في فن التعامل مع الجمهور.

8- تغيير المواقع داخل الأقسام، بحيث يتنوع دور الموظف خلال اليوم الواحد، فالتعامل مع الناس طيلة فترة الدوام والتي تبدو طويلة تُعد مناخًا مناسبًا للضغط النفسي والذي يسبب إزعاجًا للموظف وبالتالي ينعكس ذلك على طبيعة التعامل مع الجمهور.لذلك فإن تنوع العمل خلال ساعات الدوام الطويل يخفف من الضغط النفسي عند الموظف.

9- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، من خلال عمل جمعية داخلية اختيارية، ينفق من خلالها في المناسبات المختلفة التي تخص الموظفين.

10- احتواء الإشكالات التي تحدث داخل المكتبة من قبل الإدارة والعمل الجاد بأن لا تأخذ هذه الإشكالات صفة العقوبة.

أخلاقيات المستخدم:

تشكل المكتبة الجامعية موقعًا هامًا من مواقع الحركة الثقافية على المستوى الأكاديمي أو الحركة المجتمعية بمختلف مستوياتها العلمية والأدبية والتربوية، من هنا سوف تعد المكتبة عنصر جذب ثقافي متعدد المستويات، وذلك فهي تستقطب أصحاب ثقافات متنوعة تشكل مجموعات إما أن تكون ايجابية ترتقي إلى مستوى رفيع، وإما أن تكون هذه المجموعات سلبية تنعكس ثقافتها سلبًا على أدائها في المكتبة.

أما أخلاقيات المستخدمين الايجابية فمنها:

1- الدخول بانتظام واحترام أوقات الدوام الرسمي.
2- التحلي بالأدب والأخلاق الطيبة وحسن التعامل مع الآخرين.
3- المحافظة على ممتلكات المكتبة وحسن التصرف مع أدواتها.

أما **أخلاقيات المستخدمين السلبية** فمنها:

1- الاعتداء على الكتب، حيث يلجأ بعض المستخدمين إلى سرقة الكتب، مستخدمين أساليب متعددة لإخراجها من المكتبة.

2- إخفاء الكتب في الرفوف، حيث يقوم بعض من أصحاب الدراسات العليا بإخفاء الكتب المطلوبة في مكان آخر غير المكان المخصص للكتاب، وهنا لا يمكن للمستخدمين الآخرين الحصول على هذا الكتاب، وربما يؤدي هذا التصرف إلى نسيان المستخدم معرفة مكانه في الرفوف الأخرى، ويأتي هذا الفعل نتيجة إغلاق حساب المستخدم للحصول على مزيد من الإعارة.

3- الكلام الكثير داخل المكتبة، وظاهرة التحدث من خلال الهاتف الخلوي يسبب إزعاجًا للمستخدمين.

4- غياب هيئة التدريس الجامعي عن المكتبة، وربما يكون بسبب النشر الالكتروني ووجود الدوريات الالكترونية في الكليات الجامعية، وهذا حقيقة يسبب إزعاجًا لإدارة المكتبة التي ترنو دائمًا إلى الارتقاء بالأستاذ الجامعي، وتجعله قدوةً للطلبة بالإضافة إلى جعله مواكبًا للإصدارات الحديثة حول المادة الدراسية التي يقدمها.

أخلاقيات التزويد:

إن ثقافة التزويد كأي ثقافة أخرى، قابلة للتزوير والخلط، وتقديم هذه الخدمة معرّض للتضليل والتدليس كأي سلعة أخرى ممكن أن تتعرض للغش والخداع من قبل المزودين، أو الشركات المزودة، ولكن إذا أخذت العملية أسلوبا جديًا ومدروسًا من قبل الجامعات، في طريق الحصول على المادة، تستطيع أن تنجح وتبتعد عن المشاكل التي يمكن أن تحدث.

ويمكن أن يتم التزويد بعدة طرق منها:

1- الشراء من المعارض الدولية، وتتم عملية التزويد بالطرق الحسية، وهذا يعني الحصول على المواد عن طريق زيارة المعارض الدولية، والإطلاع المباشر على المواد المعروضة، من خلال لجنة متخصصة وذات خبرة في عملية انتقاء الكتب وفي تمحيص المواد المعروضة بشكل علمي مقنن.

2- الشراء حسب القوائم المرسلة للجامعات من قبل دور النشر، وهذه الطريقة غير دقيقة في الحصول على مادة علمية جديدة وغير مكررة؛ وذلك لأن كثير من الناشرين يخفي الطبعات القديمة بغلاف جديد.

والأخلاقيات الهابطة السابقة والتي يديرها الناشر العربي الجشع الذي لا يراعي الأمانة العلمية والأخلاقية؛ تنعكس سلبًا على رفوف المكتبات التي يتعامل أصحابها مع هؤلاء الناشرين بعفوية وأمانة، وتنذر بخيبة أمل الباحث الذي ينتظر كل جديد؛ ليفاجأ بتكرار المادة ولكن بثوبٍ جديد.

3- الشراء المباشر من المؤلفين المحليين.

4- الشراء المباشر من دور النشر المحلية، وحسب حاجات المدرسين والطلاب.

(ويضيف الدكتور محمد الصرايرة - مدير مكتبة جامعة اليرموك - : للأسف الشديد هذه الثقافة موجودة فقط لدى الناشرين في البلدان العربية، على العكس في البلدان الأجنبية التي لا يمكن أن يكون هذا الأسلوب موجوداً لديها على الإطلاق. أما الإجراءات التي يمكن القيام بها تجاه من يرتكبون مثل هذه الأخلاقيات، فهي اعلان مقاطعة الجامعات للشراء من أي ناشر عربي إذا تعرضوا لخداع أو غش. والخطة المتبعة الآن تتمثل في قيام الجامعات الأردنية القيام بالشراء بشكل مباشر من الناشرين؛ لكي تحصل على خصم مالي أكبر)[9].

ثانياً: أخلاقيات العمل في المكتبات المدرسية:

هناك أكثر من ظاهرة تمس العمل في المكتبات المدرسية، وتتنوع بتنوع مستخدميها، فنجد مثلا ظاهرة الاعتداء على الكتب والمكتبة، وضعف الإقبال على المكتبات المدرسية، والمكتبات العامة بشكل عام في الوطن العربي، نجدها واضحة جداً ومثيرة لاهتمام الباحثين، ويتضح من خلال الدراسات التي أُجرِيَتْ أنَّ عدد الكتب التي يقرؤها الفرد العربي سنوياً قليلٌ جداً، مقارنةً مع الفرد الغربي. ولم يقتصر الموضوع على قلة الكتب التي يقرؤها الفرد العربي؛ بل إنَّ هناك بعداً شديداً عن حاضنة هذه الكتب؛ التي تحفظ تراث الأمة وحضارتها، وتضم بين جنباتها أروع ما عرفه البشر، أو أَلَّفَهُ العلماء، أو جَمَعَهُ الباحثون من علومٍ شتى، تشمل أنواع المعرفة البشرية كلها، ولم نقف عند هذا الحد؛ بل تجاوزنا ذلك باقتراف جريمة الاعتداء على الكتاب التي أصبحت ممارسة سائدة عند بعض الأفراد في مجتمعنا المعاصر.

كما ويتنوع سلوك الأفراد في المكتبات المدرسية؛ ليشتمل على السلوك الايجابي والسلوك السلبي يساهم كل منها في رفع أو خفض دور المكتبة والخدمات التي تقدمها، وينقسم الممارسين لهذه الأخلاقيات إلى ما يلي:

---

(9) لقاء مع الدكتور محمد الصرايرة- مدير المكتبة الحسينية في جامعة اليرموك- تاريخ 2008/12/28م

أولاً: الممارسات السلبية التي يقترفها الطلبة أثناء زيارتهم للمكتبة:

هناك مجموعة من الاخلاقيات السلبيات التي يقترفها بعض الطلاب في مكتبات مدارسهم، والتي تتمثل فيما ياتي:

1- تمزيق الصور من الكتب والمجلات ؛ مما يفقد المادة قيمتها.
2- العبث بالكتب والمواد الأخرى؛ لقلة الوعي بقيمة هذه المواد.
3- إخفاء بعض الكتب المطلوبة من قبل بعض الطلبة عن زملائهم الآخرين، في سبيل الاستئثار على هذه المادة واحتكارها.
4- كتابة عبارات تذكارية وشخصية على الكتب، ومعنونة بأسماء كاتبيها.
5- العبث بأثاث المكتبة، ومحاولة تمزيق الكراسي.
6- الإزعاجات المثيرة من خلال وجود مجموعات كبيرة داخل المكتبة.
7- إرجاع الكتب المعارة من قبل الطلبة بعد مدة طويلة؛ مما يحرم طلبة آخرين من الإفادة منها بالوقت المناسب.
8- تناول الطعام والشراب داخل المكتبة من قبل المعلمين والمعلمات.
9- سرقة الكتب والمجلات والقصص.
10- إرجاع المواد في غير محلها على الرفوف؛ مما يؤدي إلى ضياع المادة، فيصبح من الصعب الحصول عليها عند الحاجة.

المطلوب من الطلبة:

1- المحافظة على مواد المكتبة المتنوعة والمحافظة على نظافتها وعدم رمي المخلفات فيها.
2- إرجاع الكتب في موعدها وإلى أماكنها على الرفوف، أو تركها على الطاولة إذا لم يتمكن من إرجاعها إلى الرف المخصص.

ثانيا: الأخلاقيات السلبية التي يقترفها المعلمون:

وهناك مجموعة من السلبيات التي يقترفها بعض المعلمين عند تعاملهم مع المكتبة منها:

1- عدم استخدام المكتبة على نحو منتظم وطبيعي.
2- استخدام المكتبة للاستراحة، وعدم الإفادة منها؛ بوصفها مركزاً علمياً وثقافياً.
3- الهروب من الحصص الحقيقية واللجوء إلى المكتبة؛ إذ تُعَدُ المكتبة متنفس المعلم الوحيد في المدرسة.
4- استخدام المكتبة غرفة إشغال للحصص دون برنامج مُعّد.

حلول مقترحة لهذه السلبيات:

يمكن القول بداية أنّ حل الممارسات السلبية لواقع المكتبات لا يكون جذرياً مهما اجتهدنا، لكننا يمكن أن نقلل منها ما امكن؛ وذلك عند تضافر جهود كل المعنيين بهذا الواقع، من إدارة، ومعلمين، وأمناء مكتبات، بالاضافة إلى مديرية التربية والوزارة.

ومن الحلول المقترحة بالأطراف المعنية:

أولا- المعلم، وتقع عليه المسؤوليات الآتية:

1-أنْ يُشجع الطلبة على ارتياد المكتبة وحثهم على استخدام المصادر المختلفة للبحث عن أي موضوع.

2- التنسيق مع الإدارة وأمين المكتبة بتخصيص مواعيد زيارة للمكتبة.

3-تكليف الطلبة بالرجوع إلى المكتبة وكتابة أبحاثهم بخط اليد؛ مما يساعدهم على تحسين الخط والإطلاع المباشر ورفض تقديم الأبحاث المطبوعة.

4- مساعدة أمين المكتبة في عملية اختيار الكتب والمراجع المناسبة؛ مما يشكل لدى المعلم خبرة في المواد المتوافرة في المكتبة.

ثانياً- المكتبة، ويجب أن تتوفر فيها الشروط الآتية:

1- أن يكون بناء المكتبة في وسط المدرسة.
2- أن تتوافر فيه التهوية المناسبة والإضاءة الجيدة، والسعة، والهدوء، وأن يكون بعيداً عن ضوضاء الشارع، مما يضفي نوعًا من الارتياح على روّاد المكتبة ويشجع على زيارتها.
3- استمرارية توافر المصادر الحديثة التي تدعم المناهج المدرسية، والمراجع المهمة للمعلمين والطلبة، ودوائر المعارف العامة، والمجلات التي تصدر حديثًا؛ مما يشجع مرتادي المكتبة على زيارتها، ويُشعر الزائر بأنه على موعد دائم مع كل ما هو جديد في عالم المعرفة.
4- الاشتراك اليومي في الجريدة اليومية، فهي محط اهتمام كثير من مرتادي المكتبة، فالإطلاع على الأخبار العالمية والمحلية والثقافية المختلفة، تعطي جواً للمكتبة، ويشجع الكثيرين على ارتيادها.

ثالثاً: مدير المدرسة، وعليه أن يضطلع بالأمور التالية:

1. توجيه المعلمين إلى إشغال الحصص في المكتبة، وبمساعدة أمين المكتبة.
2. عدم تكليف أمناء المكتبات بأعمال أخرى غير الواجبات الموكلة إليهم، وفي المقابل يقوم أمين المكتبة بواجبه على أكمل وجه.
3. توجيه عقوبة رادعة لأمين المكتبة؛ إذا لم يقمْ بتفعيل المكتبة في خدمة المجتمع المدرسي، لا سيّما وأنه مُفَرَّغ تفريغاً كاملاً لأعمال المكتبة.
4. يُقاس وضع التقرير السنوي لأمين المكتبة، بناءً على أدائه وإنجازاته المتنوعة، وعلى مدى تفعيل مكتبته خلال العام الدراسي.

رابعاً: أمين المكتبة، ومن مسؤولياته:

1- الالتزام وفتح ابواب المكتبة منذ بدء الدوام حتى نهايته، ويهيئ الجو والمكان المناسبين للزوّار.
2- أن يعمل على وضع خطة شاملة، تضم النشاطات المنوي القيام بها لتجذب مختلف الزوّار إلى المكتبة.
3- دعوة معلمي اللغة العربية إلى اجتماع في مكتبته، ويحاول تسويق الموضوعات المتوافرة فيها، ويبحث معهم طرق التعاون في سبيل وضع برنامج زيارات إلى المكتبة. وعقد دورات لهم في كيفية استثمار الكتب الموجودة المتعلقة بخدمة المناهج.
4- استيعاب الطلبة المتسربين ويدعوهم إلى المكتبة، ويشغلهم بأعمال مكتبية؛ مما يساعد في ضبطهم وتعديل سلوكهم.
5- إقامة النشاطات غير المنهجية المتنوعة، وتفعيل المسابقات الثقافية.
6- تفعيل دور أصدقاء المكتبة الذي يعكس توجه المكتبة المدرسية وثقافتها؛ وذلك من خلال الانخراط في الأنشطة المدرسية المتنوعة، إذْ تقدّم هذه اللجان نشاطاتها باسم "لجنة أصدقاء المكتبة".
7- تفعيل دور الإذاعة المدرسية، وذلك من خلال تشجيع الطلبة على المشاركة في الإذاعة المدرسية، ويقوم أمين المكتبة بتوجيه الطلبة إلى اختيار الموضوعات من مصادرها المتنوعة المتوافرة في المكتبة.
8- لفت انتباه الطلبة وخصوصاً الصغار منهم، إلى ما تقدمه المكتبة وتبرزه، من مظاهر جذابة وشائقة، مثل تعليق البوسترات، والصور الجميلة، وإبراز القصص بطريقة

العرض المميز والجذّاب لانتباه التلاميذ، ويتم تشجيعهم أيضاً على القراءة؛ من خلال تقديم الهدايا البسيطة أو قطع الحلوى، وغير ذلك.

9- إصدار مجلة ثقافية متنوعة المواضيع، يتم إشراك الطلبة والمعلمين والمدير والمجتمع المحلي في اختيار الموضوعات، وتحريرها وتوزيعها، كي تنمو لديهم القدرة على الكتابة وفهم الأدب، ولترفع من مستواه الثقافي، وتجسد لديه روح المبادرة، وتحمل المسؤولية.

10- على أمين المكتبة أن يتمتع بالشخصية الإيجابية والفعَّالة والمبادرة، وهذا يُكسبه دورًا مهماً وأساسيًا لخلق الجو المناسب الذي يساعد المعلمين والطلبة والمجتمع المحلي على ارتياد المكتبة.

11- عليه أن يتحلى بروح رياضية عالية، وعقلية هادئة ومتفهمة، أثناء تعامله مع الطلبة والمعلمين ومرتادي المكتبة الآخرين؛ لتشجيعهم على الاستمرار في زيارة المكتبة.

12- التحلي بالبشاشة وطلاقة الوجه وحسن المحيًّا؛ الذي يخلق نوعًا من الود والاحترام المتبادل، ويؤسس علاقات إيجابية ومتينة بين أمين المكتبة ومرتاديها.

13- أن يكون على وعيٍ تام برسالة المكتبة، وأن يدرك دوره تجاه روَّاد المكتبة، من خلال عرض محتوياتها على النحو الذي يراه مناسباً.

14- أن يدرك الدور العظيم والأمانة التي يحملها؛ في إعداد جيل يعشق الكتاب والعلم والقراءة، حيث البصمة الخاصة التي يجدها في الجيل القادم، عندها يدرك هذا الجيل ولو بعد حين، انه أدى دوره على أكمل وجه.

15- الإخلاص في العمل لله، فعليه أنْ يؤدي دوره المنوط به دون النظر إلى رغبات الإدارة الشخصية أو المهنية.

ثالثاً: أخلاقيـات العمـل فـي المكتبـات العامــة.

وتقسم هذه الاخلاقيات إلى ما يلي:

- أخلاقيات الروّاد الإيجابيـة:

لايخلو عالم الثقافة والأدب من تقديم الأفكار والإقتراحات؛ التي من شأنها تطوير العمل المكتبي بما يناسب الزائر، حيث يعدُّ ذلك من ثقافته وأدبه، فهناك إيجابيات متنوعة لروّاد المكتبة منها:

1. تقديم الأفكار الجديدة والإقتراحات المتنوعة لإدارة المكتبة؛ والتي تساهم في تطوير تقديم الخدمة لهذه الفئة من الروّاد.
2. الحس المهني، حيث يطالب بعض الروّاد إيجاد خدمات فنية؛ تساهم في تطوير تقديم الخدمة لهم، مثل: خدمة التصوير، وخدمة الإنترنت، وتعليق اللوحات الإرشادية.
3. تزويد المكتبة بكل ما هو جديد وغير متوفر، وذلك بالطلب من المكتبة توفير مادة بعينها، يرى أنها تغني المكتبة بمادة جديدة ومهمة بالنسبة للروَّاد.
4. الالتزام بالآداب العامة.

- أخلاقيات الروَّاد السلبية:

ولا يخلو ذلك من وجود أخلاقيات سلبية للروّاد مثل:

1. تمزيق الكتب، أو تمزيق المواضيع المهمة في الكتاب، والتي يحتاجها القرَّاء؛ الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة إتلاف الكتاب وإخراجه من المكتبة.
2. فقدان بعض الكتب، وذلك بسبب عدم وجود نظام مراقبة حديث.
3. تأخر المستفيد في إرجاع ما استعاره من كتب ولفترات طويلة، وربما لم يتم إرجاعها قط.

4. إيذاء الكتب، وذلك من خلال الكتابة عليها بعبارات بذيئة وغير أخلاقية، أو جعلها كرّاسة لمذاكراته، وتسجيل ملاحظاته وأرقام هواتفه.
5. استخدام الهواتف النقالة داخل القاعة.
6. عدم الالتزام بالمواعيد.
7. العبث بملفات نظام التشغيل المستخدم والملفات الأخرى.
8. استخدام الـ memory flash من قبل بعض الطلاب؛ مما يسبب في انتقال الفايروسات الى الأجهزة وتعطيلها.

- اخلاقيات الادارة الايجابية:

1. التعامل مع المتدربين بكل حكمة ولطف.
2. توفير كفاءات تدريبية تليق بمستوى البرنامج التدريبي.
3. مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين.
4. الارشاد والتوعية واحترام الوقت.

والحمد لله رب العالمين